

**EFEKTIFITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
(BPSK) KOTA MALANG SEBAGAI LEMBAGA *SMALL CLAIM COURT*
DALAM MENYELESAIKAN PERSELISIHAN KONSUMEN**

PENULISAN HUKUM



Oleh:

**Adam Yuliansyah Hernanda
(201210110311214)**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2017**

PENULISAN HUKUM

EFEKTIFITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA MALANG SEBAGAI LEMBAGA *SMALL CLAIM COURT* DALAM MENYELESAIKAN PERSELISIHAN KONSUMEN

Disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
kesarjanaan dalam bidang Ilmu Hukum



Oleh:

**Adam Yuliansyah Hernanda
(201210110311214)**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2017

LEMBAR PENGESAHAN

PENULISAN HUKUM

**EFEKTIFITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
(BPSK) KOTA MALANG SEBAGAI LEMBAGA *SMALL CLAIM COURT*
DALAM MENYELESAIKAN PERSELISIHAN KONSUMEN**

Disusun dan diajukan oleh:

**Adam Yuliansyah Hernanda
(201210110311214)**

Telah disetujui oleh pembimbing untuk dilakukan

Ujian Penulisan Hukum

Pada tanggal: _____ 2017

DOSEN PEMBIMBING

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Fifik Wiryani, S.H., M.Si., M.Hum.

Komariyah, S.H., M.Si., M.Hum

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum UMM

Dr. Tongat, S.H., M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN

PENULISAN HUKUM

**EFEKTIFITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
(BPSK) KOTA MALANG SEBAGAI LEMBAGA *SMALL CLAIM COURT*
DALAM MENYELESAIKAN PERSELISIHAN KONSUMEN**

Disusun dan diajukan oleh:

**Adam Yuliansyah Hernanda
(201210110311214)**

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji Ujian Penulisan Hukum

Pada tanggal: _____ 2017

SUSUNAN MAJELIS PENGUJI

Ketua Majelis

Sekretaris Majelis

Dr. Fifik Wiryani, S.H., M.Si., M.Hum.

Komariyah, S.H., M.Si., M.Hum.

ANGGOTA MAJELIS

Wasis, S.H., M.Hum.

Sofyan Arief, S.H., M.Kn.

SURAT PERYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adam Yuliansyah Hernanda
Nim : 201210110311214
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : HUKUM

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Penulisan Hukum dengan Judul **“EFEKTIFITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA MALANG SEBAGAI LEMBAGA *SMALL CLAIM COURT* DALAM MENYELESAIKAN PERSELISIHAN KONSUMEN”** adalah benar-benar karya saya, dan dalam naskah Tugas Akhir Penulisan Hukum ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian atau keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata didalam Tugas Akhir Penulisan Hukum ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia Tugas Akhir Penulisan Hukum ini **DIGUGURKAN** dan **GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir penulisan hukum dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan **HAK BEBAS ROYALTY NON EKSLKLUSIF**.

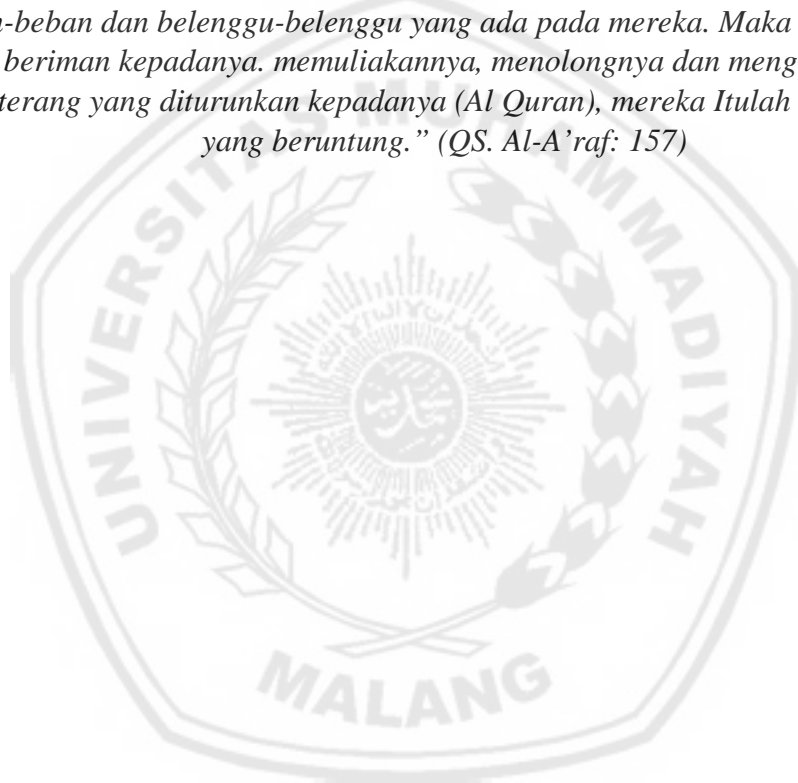
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagai mana mestinya.

Malang, _____
Yang menyatakan,

Adam Yuliansyah Hernanda

MOTTO

“(yaitu) orang-orang yang mengikut rasul, Nabi yang Ummi yang (namanya) mereka dapati tertulis di dalam Taurat dan Injil yang ada di sisi mereka, yang menyuruh mereka mengerjakan yang ma'ruf dan melarang mereka dari mengerjakan yang mungkar dan menghalalkan bagi mereka segala yang baik dan mengharamkan bagi mereka segala yang buruk dan membuang dari mereka beban-beban dan belenggu-belenggu yang ada pada mereka. Maka orang-orang yang beriman kepadanya, memuliakannya, menolongnya dan mengikuti cahaya yang terang yang diturunkan kepadanya (Al Quran), mereka Itulah orang-orang yang beruntung.” (QS. Al-A'raf: 157)



ABSTRAKSI

Nama : Adam Yuliansyah Hernanda
Nim : 201310110311211
Judul : Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang Sebagai Lembaga *Small Claim Court* Dalam Menyelesaikan Perselisihan Konsumen
Pembimbing : Dr. Fifik Wiryani, S.H., M.Si., M.Hum.
Komariah, S.H., M.Si., M.Hum.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang adalah sebagai lembaga Negara independen yang memiliki wewenang menyelesaikan sengketa konsumen melalui jalur litigasi. Adapun metode penyelesaian sengketa konsumen di BPSK dilakukan dengan cara melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase. Sampai saat ini kelemahan BPSK adalah terkait dengan lemahnya kekuatan eksekutorial atas putusan BPSK. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengidentifikasi efektifitas BPSK Kota Malang dalam menyelesaikan sengketa konsumen serta faktor apa saja yang menjadi pendukung dan kendala bagi BPSK Kota Malang dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Kota Malang. Adapun metode penulisan adalah menggunakan tipe penelitian yuridis sosiologis (*sociological legal research*), dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, studi dokumentasi, dan studi kepustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPSK Kota Malang efektif dalam menyelesaikan sengketa di Kota Malang, hal ini bisa dilihat dari tiga indikator, yaitu berdasarkan prosedur penyelesaian sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan, mulai dari pengaduan hingga putusan hampir semua diselesaikan dengan waktu paling lama 21 (dua puluh satu) hari. Berdasarkan perkara yang masuk selama lima tahun terakhir (2013 – Per Juli 2017) dengan jumlah 130 perkara, 90% (117 perkara) dapat diselesaikan oleh BPSK Kota Malang. Selain itu semua putusan BPSK semuanya dilaksanakan oleh para pihak.

Kata Kunci: BPSK, Efektifitas, Sengketa Konsumen.

ABSTRACT

Name : Adam Yuliansyah Hernanda
NIM : 201310110311211
Title : Effectiveness of Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) Malang as Small Claim Court Institution In Resolving Consumer Dispute
Advisors : Dr. Fifik Wiryani, S.H., M.Si., M.Hum.
Komariah, S.H., M.Si., M.Hum.

Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) Malang is a state institution that has the authority to resolve consumer disputes through litigation. How to use conciliation, mediation or arbitration. Until now, the weakness of BPSK is related to the weakness of the executive authority over the decision of BPSK. Therefore this research can be done to know and improve the effectiveness of BPSK Malang in solving consumer dispute and what factors become support and clarity for BPSK Malang in solving consumer dispute in Malang. The method of writing is to use the type of sociological juridical research (sociological legal research), using data per sheet techniques, documentation studies, and literature studies.

The result of the research shows that BPSK of Malang city is effective in resolving the dispute in Malang City, this can be seen from three indicators, that is based on the settlement procedure is in accordance with the legislation, starting from the complaint until the decision almost all completed with the longest time 21 (two one day). Based on the case of the last five years (2013 - Per July 2017) with 130 cases, 90% (117 cases) can be resolved by BPSK Malang. In addition all BPSK decisions are all implemented by the parties.

Keywords: BPSK, Effectiveness, Consumer Dispute.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin Maha besar Allah SWT, Sang pemilik Segala Ilmu dan Semesta Alam, Segala Puji Syukur atas Kehendak-Nya dalam penyelesaian Tugas Akhir Skripsi ini, Sholawat dan Salam tercurahkan baginda Rosulullah SAW, beliau sebagai suri tauladan contoh kehidupan bagi umat muslim. hingga sampai saat ini juga, penulis bisa merasakan indahnya islam dan manisnya iman. Hidup dan Matiku hanya untuk Allah SWT.

Penyelesaian Skripsi ini adalah hal yang membanggakan bagi penulis, karena menjadi pertanggung jawaban penulis selama menempuh kuliah di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang. dalam kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan secara khusus ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada kedua Orang tua tercinta, beliau telah banyak berkorban baik secara moril maupun materil sehingga penulis bisa menyelesaikan studi dengan baik.

Pada proses penyelesaian skripsi ini, maupun dalam kehidupan selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh sebab itu, pada kesempatan ini pula penulis ingin menghaturkan banyak terimakasih kepada:

1. Rector Universitas Muhammadiyah Malang, Drs. Fauzan, M.Pd, selaku motivator dan inspirator penulis selama menimba ilmu dikampus putih tercinta beserta jajarannya.
2. Bapak Dr.Sulardi, S.H., M.Si selaku Dekan Fakultas Hukum dan Bapak Dr. Tongat, S.H., M.Hum selaku Pembantu Dekan I, Ibu Fifik Wiryani, S.H., M.Si., M.Hum, Bapak Sofyan Arief, S.H., M.Kn selaku Pembantu Dekan III, Bapak Bayu Dwi Widdy Djatmiko, S.H., M.Hum selaku Kepala Laboratorium Fakultas Hukum.
3. Ibu Dr. Fifik Wiryani, S.H., M.Si., M.Hum Sebagai Dosen Pembimbing I, dan Ibu Komariyah, S.H., M.Si., M.Hum Sebagai Dosen Pembimbing II, yang selalu sabar membimbing penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini, melalui bimbingan dan saran-saran konstruktif penulis banyak menimbah ilmu dalam proses konsultasi dan penyempurnaan skripsi penulis.
4. Bapak Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang yang tidak dapat sebutkan satu Persatu dalam skripsi ini. Terimakasih atas ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan selama ini, semoga ilmu yang diberikan bisa bermanfaat didunia dan akhirat amin, jasa-jasa beliau tiada batasnya.
5. Ketua BPSK Kota Malang, terimakasih atas bantuan dan kerjasamanya sehingga penulis dapat memperoleh data-data yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini.
6. Kawan- kawanku seperjuangan angkatan 2012 khususnya anak kelas E Fakultas Hukum UMM dan konsentrasi Hukum Pidana dan masih

banyak penulis tidak bisa menyebutkan, terimakasih telah menjadi teman yang baik selama ini.

Segala bentuk kekurangan dalam tugas akhir ini adalah semata-mata karena keterbatasan penulis. Sehingga kritik dan saran dari berbagai pihak penulis harapkan untuk perbaikan Tugas Akhir ini dimasa mendatang. Semoga Tugas Akhir ini bisa memberi manfaat untuk kita semua.

Penulis

Adam Yuliansyah Hernanda



DAFTAR ISI

COVER DALAM	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAKSI.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	9
E. Metode Penelitian.....	11
1. Metode pendekatan	11
2. Lokasi Penelitian.....	12
3. Jenis Data	12
4. Teknik Pengumpulan Data.....	13
5. Teknik Analisa Data	14
G. Sistematika Penulisan	14
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 16
A. Tinjauan Umum tentang Konsumen Konsumen dan Pelaku Pelaku Usaha.....	16
1. Pengertian Konsumen	16
2. Hak-Hak Konsumen	20
3. Kewajiban Konsumen.....	21
4. Pengertian Pelaku Usaha	21
5. Hak-Hak Pelaku Usaha.....	23
6. Kewajiban Pelaku Usaha	24
B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	26
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	26
2. Asas-asas Perlindungan Konsumen	31
3. Tujuan Perlindungan Konsumen	33

C. Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa	
Konsumen (BPSK).....	35
1. Dasar Hukum Pembentukan BPSK	35
2. Struktur dan Kelembagaan.....	37
3. Tugas dan Wewenang BPSK	39
4. Mekanisme Penyelesaian Sengketa di BPSK	41
D. Tinjauan Umum tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen ...	45
1. Pengertian Sengketa Konsumen	45
2. Penyelesaian Sengketa Konsumen	47
E. Tinjauan Umum tentang Penegakan Hukum.....	52
1. Pengertian Penegakan Hukum.....	52
2. Faktor-faktor Penegakan Hukum.....	55
F. Teori Efektivitas Hukum.....	56
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
A. Profil BPSK Kota Malang.....	60
1. Kelembagaan BPSK Kota Malang	60
2. Visi dan Misi BPSK Kota Malang	64
3. Tugas dan Wewenang BPSK Kota Malang.....	65
B. Efektifitas BPSK Kota Malang dalam Menyelesaikan Sengketa	
Konsumen	68
1. Berdasarkan Proses Penyelesaian Pengaduan Konsumen di	
BPSK Kota Malang	69
2. Berdasarkan Perkara yang Masuk dan Diselesaikan oleh	
BPSK Kota Malang	81
3. Berdasarkan Pelaksanaan Putusan.....	89
C. Faktor Pendukung BPSK Kota Malang dalam Menyelesaikan	
Sengketa Konsumen.....	90
BAB IV PENUTUP	
A. Simpulan	94
B. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1: Perkara yang masuk di BPSK Kota Malang Tahun 2013-2017	83
Tabel 2: Metode penyelesaian perkara yang masuk di BPSK Kota Malang Tahun 2013-201.....	86



DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Jurnal

- Akhyar, Zainul dkk. 2015. *Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin*, Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan: Volume 5, Nomor 10, November 2015
- Chaerudin, Syaiful Ahmad Dinar, Syarif Fadillah, 2008, *Strategi Pencegahan Dan Penegakan Hukum Tindak Pidana Korupsi*, Bandung: Refika Editama
- Hadjon, Philipus. 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu
- Hamzah, Andi. 2005. *Penegakan Hukum Lingkungan*, Jakarta: Sinar Grafika
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2009. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- M. Marwan dan Jimmy. P. 2009. *Kamus Hukum*. Surabaya: Reality Publisher.
- Miru, Ahmad & Sutarman Yodo. 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Grafindo Persada
- Muchsin. 2003. *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Skripsi, Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Sasongko, Wahyu. 2007. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung: Penerbit Universitas Lampung.
- Setiono. 2004. *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.
- Sembiring, Sentosa. 2005. *Himpunan Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Perundang-Undangan yang Terkait*, Bandung: Nuansa Aulia
- Shidarta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia edisi Revisi*, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Shofie, Yusuf. 2003. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Teori dan Praktek Penegakan Hukumnya*. Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti

Sidabolok, Janus. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Nugroho, Susanti Adi. 2011. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*. Prenada Media Group: Jakarta.

Sumantoro. 1986. *Hukum Ekonomi*, Jakarta: UI-Press.

Zulham. 2012. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media.

Internet

Sekretariat Kabinet Indonesia, Triwulan I/2016, Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Capai 4,92 Persen, diakses dari <http://setkab.go.id>

Unit Layanan Pengaduan Konsumen BPOM, Laporan Singkat Nasional Tahun 2016, diakses dari <http://ulpk.pom.go.id/ulpk/home.php?page=data&id=21> pada 20 Agustus 2017

Kasus Iklan Nissan March Masuk Pengadilan, <http://www.hukumonline.com>

Ridho Syukro, *Batalkan Transaksi, Lazada Langgar UU Perlindungan Konsumen*, diakses dari <http://www.beritasatu.com>, diakses pada 18 Agustus 2017.

Tempo, *Jual Bakso Daging Celeng, Pria Ini Dipidanakan*, <https://metro.tempo.co>, diakses pada 18 Agustus 2017.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen (Pasal 49 ayat (1)).

Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN).

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).

Keputusan Presiden Nomor 50 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Keputusan Presiden Nomor 108 Tahun 2004 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Kosumen (BPSK).

Keputusan Presiden Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor 301 MPP/Kep/10/2001 Tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pengangkatan Pemberhentian Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) (Pasal 2).

Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor 302 MPP/Kep/10/2001 Tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 301 MPP/Kep/10/2001 Tanggal 10 Desember 2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Surat Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor 605/MPP/Kep/8/2002 Tanggal 29 Agustus 2002 Tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).